

第1回 サービス標準化ワーキンググループ 議事概要

1. 日時：令和5年10月5日（木） 15:00～17:00
2. 場所：経済産業省別館 6階 626・628 会議室及びオンライン会議室（Webex）
3. 出席者：持丸委員長、朝日委員、伊藤委員、岡本委員、河村委員、釘宮委員、齊木委員（代理原様）、菅委員、高橋委員、水流委員、戸谷委員、野沢委員、原委員、福士委員、太田委員、橋本委員（代理野原様）、俣野委員、武重委員
（委員全19人中、本人出席16名、代理出席2名、欠席1名（中嶋委員、書面提出あり））
4. 議題：議事の運営について（案）
サービス標準化ワーキンググループの設置と進め方について
自由討議
5. 議事概要

事務局から資料3に基づき説明があり、議論が行われた。委員等からの主な意見は以下のとおり。

① サービス産業における標準活用

- 今年に入り、業界団体内の事業者から事業者認証制度の取得希望が増えつつあるが、標準の活用により、意識づけ、お客様・担い手の自信につながることは喜ばしい。人材不足のため、アジア全体での人材の流動が起きている。担い手のスキルに関する標準を日本で開発し、日本で働きたい外国人に対して安心と安全を提供したい。それがグローバルにつながれば世界規模での人材獲得につながる。
- サービス産業の標準化は、エンドユーザーである受益者にとってサービスの良し悪しの判断材料になり、また安全かつ安心な産業育成につながる。一方で、普及しない理由として、経費負担や申請書類の難しさ、顧客側を含めた関係者の認識の欠如が上げられる。
- 日本のサービス産業は中小企業が多く、他国と比較して特に労働生産性が低い一方、質が高いとも言われている。生産性向上のためには価値の見える化が必要で、そのツールとして認証制度があるのではないかと。また、認証制度の創設後の普及が大きな課題。
- サービス分野は法律や国家資格で縛られることが少なく、新規参入が比較的容易であることから、業界内の競争促進や新たなイノベーションが生まれやすいのは望ましい。他方、業界団体に所属していない事業者がトラブルを起こすことも多く、業界内の現状把握ができていない側面もある。業界認証が標準に昇華していく仕組みが広がればサービス分野における標準化が促進される。
- 標準化は意義があることから、多様なサービス業界でしっかり活用していかなければならない。基盤になるところがきっちり標準化されていないと、他のものとの差別化を図ることは難しく、競争力は生まれない。サービスは提供と消費の同時性という特徴がある中で、標準の活用により、消費者の期待とサービス提供者をマッチングさせ、情報の非対称性を緩和し、適切価格での取引が可能であると示すことで、効率的に経済を回していくことを期待している。
- ブロックチェーンの関連領域でいうと、暗号資産領域は新規産業であるため、ゼロベースでスピード感をもってルール作りが進められた。一方で、NFT（Non-Fungible Token）領域は、既存のコン

テント産業の企業間において、関連する法律や商習慣との整合性をとりながらルールを作るハードルがあるため、一定の時間を要するものの、標準化の議論を通じて産業界内において合意形成を図りルールメイキングをすることで、企業の当該 NFT 領域の事業への参入障壁を下げられると共に、消費者の安心感にもつながることが期待できる。

- 新サービスが急拡大する際、新市場やルール形成上、サービス標準の重要な役割を果たし得る。新しい価値を担っている人への標準化の参加を要請してほしい。
- 日本には有力なコンテンツがあるものの、権利情報の記録や提供の方法が不統一であることが、権利処理ひいては国内外におけるコンテンツの流通拡大の支障の 1 つとなっている。権利処理を容易化するため、業界及びコンテンツ横断的なデータフォーマットの作成が期待される。コンテンツ分野における権利情報の記録方法などについて標準化を図り、かつ、様々なネットワーク上での展開が可能となれば、コンテンツの流通拡大や新たなサービスにつながる可能性がある。
- サービス標準をツールとして活用し、新たな価値軸、市場を生み出したい。オープン・クローズ戦略により、知財と標準を戦略的に活用することで、新市場の形成、収益を得られる仕組みの構築等、健全な経済・市場に繋がると期待。

② 製品・サービスの顧客への「提供」「利用」における標準活用について

- 新サービスの市場を作ることは重要。従来は企業が有形財と無形財を統合する役割を担っていたが、現在は顧客もその役割を担っており、顧客参加による価値創造がサービスの必須事項。また、業種分類の境目が曖昧になってきており、業種の枠を超えることで新ビジネスが創出されるケースが増えていることを念頭に置き、第三次産業という狭い範囲でサービスをとらえないことが重要。
たとえば、製造業のサービス化は、IT とコラボして新産業を提供するサービスであり、サービス化にあたっては、企業が一方的に提供するのではなく、顧客参加による co-creation がステークホルダーの価値を増加させている。
- 分野により、service delivery（例：貨物の運搬）と service result（例：貨物が適切なタイミングで損傷なく運搬されたこと）は区別される。また、output と outcome も区別される。一般的な横断的規格の開発時には、この区別は意識することが必要。
- **ISO 10002**（苦情処理：ISO 10002 はトップマネジメントに関する規格）が普及しない理由として、トップの標準への理解が進まないことや人材・資金不足、規格がなくてもサービス提供ができてしまうという実態がある。第三者認証だけでなく、自己適合宣言が可能ということを周知することで、新規の取組みを増やしたい。
- サービス標準の開発にあたり、サービス提供者・市場・産業の支援と保護になるようなもの、かつ、既存のハードローを超えたより理想的な水準となるソフトローを作成することが必要。サービス全体を規律するハードローがない中で、業種横断的に使うべき、かつ、各種サービスの実践に即して理念の具体化を行うという軸のもとで標準を作成いただきたい。
- **ISO 22458** はサービス業界の指針になる。今後は ISO の規格を日本の実情に合わせて JIS 化することで、消費者の脆弱性の考えを社会に広げていくことが必要。
- 消費者に選びようがない・選びづらい分野にサービス規格があればよい。また、実際に消費者が被害を受けている業種においても選ぶ基準となる標準があればよい。消費者の安心・安全に焦点を当てたサービス分野での規格開発が進んでいないことから、この分野に期待。

- 新ビジネスが創出される際に消費者トラブルが起きやすい傾向。基盤にあるものを標準化し、その上に新しいビジネスを載せることが必要。

③ 総論

- サービス産業は標準に馴染みがなく、現時点では業界の利用ニーズが低いが、標準の活用・普及の仕方がわかればニーズが発生する可能性がある。IS023412（小口保冷配送サービス）のように市場での優位性を築くために戦略的に標準が活用された事例等を広く認識してもらうことが必要。
- 多様なサービスが存在するため、サービス分野の範囲については、あまりこだわらない方が良い。任意のソフトローである標準は、数多く開発をしても、必ず活用されるというわけではない。数にこだわるだけでなく、規格のニーズをよく理解した上で攻め方を研究することが必要。サービスの認証は難しいが、深掘りの対象となりえる。
- 標準化の活用により、サービス産業の生産性の低さの解消に貢献したい。分科会では、7つの類型に沿った形でサービス規格構造の標準化を行い、サービス分野の底上げに寄与できるように考えている。また、未来を作るという側面として、将来エクセレントサービスにアップデートできる可能性を含ませた形で標準化していきたい。サービスには多様性があり、消費者が各サービスの連結を求めることも視野にいれなければならない。
- 標準化のメリットを明らかにし、業界はもとより社会全体のマインドセットを「標準化を通じたサービス産業の国際展開＝外貨獲得」へと転換すべく、産官学を挙げて機運を醸成する取り組みが必要。他国・地域との差別化を図る上で、製造業関連サービスも射程に入れて検討を進めることが重要。
- 標準の普及を通じて市場形成と拡大を図りたい。標準はその手段であり目的ではない。これからのサービス分野は、顧客・クライアントとの価値の見える化・基盤標準に関するサービス標準化戦略、サービスに関する人の能力開発（人材の流動）、新しいサービス（ICT、AI、VR など）の社会市場形成へのイニシアチブ等が重要なキーワードとなってくる。

以上

問合せ先

経済産業省産業技術環境局国際標準課

電話：03-3501-9277